ИНФОРМАЦИЯ

о работе с обращениями граждан в администрации Копанского сельского поселения Ейского района за 2016 год.

Администрацией Копанского сельского поселения Ейского района работа с обращениями и запросами граждан ведется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральными Законами от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», от 09.02.2009 г. № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», Законами Краснодарского края от 28.06.2007 г. № 1270-КЗ «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Краснодарском крае», от 23.06.2010 г. № 2000-КЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов Краснодарского края, органов местного самоуправления в Краснодарском крае», Порядком работы с обращениями граждан, утвержденного постановлением администрации Копанского сельского поселения Ейского района № 43 от 05 мая 2014 года и Сборником методических рекомендаций и документов, утвержденным Администрацией Президента Российской Федерации.

Граждане имеют возможность обратиться в администрацию различными способами:

направить свое обращение в письменном виде почтовым отправлением или доставить его лично;

направить обращение в виде электронного документа через электронную приемную на официальном сайте Копанского сельского поселения Ейского района <http://kopanskoesp.ru>. или по электронной почте;

обратиться на телефон «горячей линии» ;

обратиться на личный прием, осуществляемый должностными лицами администрации;

В администрацию Копанского сельского поселения Ейского района в 2016 году поступило 31 письменное обращение. В сравнении с 2015 годом количество поступивших обращений увеличилось на 23 % (24 обращения).

Доля обращений, рассматриваемых по поручению администрации Краснодарского края в сравнении с 2015 годом ( 10 обращений) увеличилась на 19,7 % и составила 61,3 % (19 обращений).

Повышение данных показателей обусловлено несколькими причинами:

- развитием информационно-коммуникационных технологий и повышением доступности Интернет-ресурсов;

 - несогласие с тем, что в данный момент вопрос не может быть разрешен.

 Для полноты картины и точности сравнительных характеристик необходимо учесть количество обращений аналогичного содержания по одному и тому же вопросу, одним заявителем в несколько инстанций. Так заявитель Дураева А.В. по вопросу нарушения трудового законодательства в ОАО «Родина» трижды , а по вопросу рассрочки оплаты задолженности за электроэнергию дважды обращалась в различные инстанции.

Доля многократных (обращения гр. Гумянова Н.А., Дураевой А.В. ) обращений в отчетном периоде составила 22 **%**  (7 обращений).

Результативность при рассмотрении обращений.

- поддержано, в том числе меры приняты – 16 %;

* разъяснено – 84 %;
* отказано – 0.

Проверено достоверность ответов по 10 обращениям, в том числе 1 обращение с выездом на место, 9 –по телефону.

На дополнительном контроле и контроле до полного исполнения находится 1 письменное обращение.

Среди обращений граждан, поступивших в администрацию Копанского сельского поселения в 2016 году доминируют обращения по:

- земельным вопросам – 19,3 % ( 6 обращений);

- вопросам о мерах социальной поддержки - 5 обращений что составляет 16,1 % от общего числа обращений;

- вопросам водоснабжения – 4 обращения , что составляет 12,9 % от общего числа обращений;

 - вопросам жилищно-коммунального хозяйства – 3 обращения ( ремонт дорог, газификация домовладения, тарифы на услуги ЖКХ), что составляет 9,6 % от общего числа обращений;

- имущественным вопросам – 2 обращения (оформление различных видов документов), что составляет 6,4 % от общего числа обращений;

- жилищным вопросам – 2 обращения , что составляет 6,4 % от общего числа обращений;

При рассмотрении обращений хорошо себя зарекомендовала и широко используется на протяжении нескольких лет такая форма работы как комиссионное рассмотрение с выездом на место с участием заявителя. В комиссионных выездах принимают участие глава сельского поселения, руководители структурных подразделений администрации, депутаты,

 В 2016 году комиссионно с выездом на место рассмотрено 48,3 % письменных обращений ( в 2015 году 66,6 %). Снижение этого показателя объясняется тем, что большинство обращений носило разъяснительный характер (предоставление социальных выплат на детей , установление тарифов на услуги ЖКХ, признание нуждающимся в обеспечении жилым помещением, о межевании земельного участка, о правилах землепользования и застройки на территории поселения и др.)

В соответствии со ст.13 Федерального закона от 02.05.2006 года № 59-ФЗ личные приемы граждан главой Копанского с сельского поселения и должностными лицами проводились в соответствии с утвержденным графиком приемов. За отчетный период было принято 72 человека, в том числе главой поселения - 55. По сравнению с аналогичным периодом прошлого года на 42 % меньше (94 обращения).

Уменьшение устных обращений граждан связано со всесторонним изучением нужд жителей поселения , в том числе на личных встречах главы поселения с жителями на уличных собраниях, которых проведено более 30. Вместе с главой в таких встречах принимали участие председатели ТОС, руководитель МУ «Забота». В ходе встреч, главой поселения давались поручения о принятии мер по обращениям граждан. Учитывая обращения граждан убраны старые опасные деревья на территории станицы в количестве 60 штук. Выполнен косметический ремонт станичной бани, ремонт спортзала, очищены дренажные канавы по улицам Ленина и Набережной , обрезаны ветки вдоль линии электропередач по улице Победы, отремонтирован переход по улице Чкалова, обрезаны ветки на тротуаре по улице Гагарина, заменен водопроводный люк по улице Советской. В 2016 году начат ремонт тротуарной плитки. Отремонтировано 400 метров.

Эффективность рассмотрения обращений граждан обеспечивается, в первую очередь, за счет оперативного контроля сроков исполнения поручений, повышения персональной ответственности исполнителей и активного участия главы поселения в контроле результатов.

В сравнении с 2015 годом тематика устных обращений граждан, поступивших в администрацию Копанского сельского поселения в 2016 году, несколько изменилась.

 В течение нескольких лет в рейтинге проблемных вопросов лидирующее место занимали вопросы низкого напряжения в электросети, а также замены электроопор. Среди существенных изменений можно отметить сокращение количества таких обращений. Это связано с тем, что Копанским участком электросетей планово проводится замена аварийных электроопор. На территории поселения дополнительно установлен трансформатор, что позволило уменьшить нагрузку на элетросети по улице Калинина. Кроме того филиалом ОАО «Кубаньэнерго» Ленинградские Электрические сети произведена реконструкция участка ВЛ-0,4 кВ по улицам Гризодубовой, Первомайской, Пролетарской . Вышеуказанные мероприятия позволили увеличить напряжение в сети.

Спектр вопросов коммунального хозяйства составляют: благоустройство общественных территорий, состояние уличного освещения, водоснабжения.

В целях улучшения санитарного состояния территории поселения, а также принятия мер по наведению порядка, председателями ТОС, муниципальными служащими администрации. регулярно проводятся рейдовые мероприятия.

 Работниками МУ «Забота» производится покос сорной растительности, уборка обрезанных веток, очистка прилегающих территорий к кладбищу, стадиону и другим общественным территориям.

 Ежедневно проводится уборка парка. Благоустроены клумбы в центре станицы. Высажены деревья ( каштаны) в центре станицы в количестве 10 штук

 Производится очистка от сухостоя заброшенных участков. Произведена обрезка самшита в центральной части станицы.

Выполнен частичный ремонт тротуарной плитки по улице Гагарина, улице Мешкова.

Силами работников МУ «Забота» ликвидировано 15 несанкционированных свалок.

В целях улучшения состояния улично-дорожной сети выполнен ямочный ремонт асфальтового покрытия по улицам Ленина, Калинина, Победы, Гагарина, О.Кошевого.

В апреле 2016 года проведено грейдирование всех поселковых дорог.

В целях обеспечения безопасности дорожного движения произведена горизонтальная разметка по маршруту движения межпоселенческого транспорта, нанесена разметка вблизи учреждений образования, обновлена разметка пешеходных переходов.

 В целях улучшения видимости на дорогах, произведена обрезка деревьев по улицам Советская, Гагарина, Калинина, Пушкина.

 Выполнен ремонт сплошного асфальтового покрытия по улице Мешкова, протяженностью 600 метров.

 Проведен ремонт гравийного покрытия части дороги по улице Победы, засыпан шлаком участок дороги по улице 40 лет Победы.

Граждане обращались с просьбами улучшения состояния уличного освещения. Уличное  освещение  находится в муниципальной собственности с 2006  года, в настоящее время установлено 285 уличных фонарей.  Ежемесячно производится технический уход и ремонт системы уличного освещения.

В истекшем периоде произведена реконструкция уличного освещения по улице Калинина от улицы О. Кошевого до улицы Гризодубовой.

Дополнительно установлены уличные фонари по улице Пушкина.

 Обустроена уличным освещением часть улицы Матросова ( 100 метров). Заменены фонари в станичном парке.

Вопрос водоснабжения населения Копанского сельского поселения наиболее проблемный. Водопроводные  сети, протяженностью 47 км, переданы в пользование ООО «Коммунальщик».

 В истекшем периоде за счет средств образования кооперативов и средств ООО «Коммунальщик» была произведена замена наиболее аварийных участков по ул. Садовая протяженностью 150 метров, по улице Пролетарской, протяженностью 47 метров.

 В целях улучшения качества воды, согласно графика, проводится очистка и хлорация воды, произведена замена участка подающей трубы глубинного насоса на водопроводной башне по улице Кошевого.

В целях исключения перебоев с водой , вода распределяется следующим образом: скважина Западная № 922 питает станицу до улицы Тельмана. Центральный водозабор питает улицы от Гагарина до улицы Ветеранов. Восточная часть станицы запитана от башни по улице О.Кошевого. Проблем с наличием воды на сегодняшний день в станице нет.

 В июле 2016 года проведено общее собрание граждан по вопросу улучшения водоснабжения станицы Копанской. По итогам собрания принято решение в течении 3-х месяцев администрации поселения изготовить техническую документацию и зарегистрировать право собственности на водопроводные сети. В настоящее время изготовлена техническая документация и сдана на регистрацию права собственности в органы юстиции. Обращения граждан по вопросам улучшения водоснабжения находятся на дополнительном контроле до полного исполнения.

 С целью оперативного решения вопросов, обозначенных на личном приеме граждан и увеличения результативности их исполнения, после приема глава осуществляет выезды лично.

Результативность при рассмотрении устных обращений на личном приеме:

- поддержано, в том числе меры приняты – 25 % (18 обращений);

* разъяснено – 75 % ( 54 обращения);
* отказано – 0.

 Одной из эффективных форм общения с населением стала работа телефона «Горячей линии», что позволяет гражданам находить ответы на многие вопросы и не обращаясь в краевые и федеральные органы власти. 67 жителей получили консультации и разъяснения по возникающим вопросам по телефону «Горячей линии». Оперативно решались вопросы: уборки обрезанных веток вдоль линий электропередач, ремонта уличного освещения, работы филиала сбербанка России . Также граждане обращались по вопросу бездомных собак на территории станицы, по вопросу субсидирования МФХ, порядка применения социальной нормы потребления электрической энергии. По многочисленным обращениям граждан по вопросу применения социальной нормы потребления энергии 20 декабря 2016 года был организован сход граждан, на который были приглашены специалисты Ейского филиала ОАО «Кубаньэнергосбыт».

 С целью расширения форм связи с населением, всестороннего изучения нужд жителей у входа в здание администрации расположен почтовый ящик «Почта главы Копанского сельского поселения». С 2011 года на здании администрации размещены почтовый ящик «Почта главы муниципального образования Ейский район», почтовый ящик «Почта губернатора Краснодарского края».

На официальном сайте Копанского сельского поселения ейского района (<http://kopanskoesp.ru>), проводится информационно-разъяснительная работа о социально значимых нормативно-правовых актах, целевых программах, о планах по благоустройству и перспективных задачах администрации.

Администрацией Копанского сельского поселения Ейского района принимаются различные меры по повышению эффективности работы с жалобами, предложениями и заявлениями:

- еженедельно специалисты заслушиваются о выполнении поручений главы по рассмотрению обращений, поступившим по всем видам связи.

- ежеквартально проводится анализ работы с обращениями граждан, что позволяет определить наиболее актуальные вопросы, волнующие жителей поселения. Анализ обращений граждан рассматривается на аппаратных совещаниях.

 Все обращения граждан рассматриваются с участием председателей ТОС.

 Особое внимание уделяется контролю за исполнением поручений главы по рассмотрению обращений граждан и проверке достоверности ответов.

Анализ работы с обращениями граждан показывает, что при внимательном отношении к проблемам заявителей на местах, неукоснительном соблюдении требований законодательства о работе с обращениями граждан, оперативно оказанной консультативной помощи во взаимодействии со всеми заинтересованными организациями и учреждениями, а также оказанной правовой поддержкой населению значительно сокращается количество обращений, в том числе повторных и многократных.

Начальник общего отдела Л.В. Скляренко